

DAFTAR PUSTAKA

- Airlina Nurbaity dan martin, 2009. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan.*
- Amrih Wibowo, Suko, 2009. *Pengaruh Pelayanan Jasa IndosatM2 Terhadap Kepuasan Pelanggan.*
- Ananda Nasution, Fadhly, 2009. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Flexi Medan Yang Terdaftar Pada PT. Telkom Kandatel Medan.*
- Hajat, Nurahmah, 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi.* Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Jane. 2012. *Marketing Management.* New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Gray Armstrong. 2012. *Principle of Marketing.* New Jersey: Pearson Education Inc.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research Sixth Edition.* Pearson Education, Inc., Publishing As Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey.
- Mursid, M. 2003. *Manajemen Pemasaran.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Priyatno, Duwi, 2009. *Mandiri Belajar SPSS.* Cetakan Ketiga, Yogyakarta : MediaKom.
- Sahara, Sari, 2010. *Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel.*
- Sarwono, Jonathan, 2009. *Statistik itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16.* Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: CV Alfabeta
- Situngkir, Mesriani, 2007. *Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pandu Paramitra Medan.*
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 1998. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Grafindo Persada.

Walker, Denis, 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : BINARUPA AKSARA.

Widijanarko, Ageng. 2007. *Analisis Pengaruh Produk Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

<http://www.google.com>

<http://www.detik.com>

<http://www.indosat.com>

Yamin, Sofyan, dan Kurniawan, Heri, 2009. *SPSS COMPLETE Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS Buku Aplikasi Statistik Seri 1*. Jakarta : Salemba Infotek.

Yamit, Zulian, 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : EKONISIA.

Zeithaml, A. Valarie, Marry Jo Bittner, and Dwyne D. Gremler. 2009. *Service Ma Marketing*: McGrawHill.

Zendrato, 2007. *Pengaruh Pelayanan Operator Pra Bayar SimPATI Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara*.